Manuel de formation pour les collaborateurs des CFF

Click & Drive
Votre véhicule de location à la gare

Valable à partir du 31 octobre 2011

SBB CFF FFS

Mobility Société Coopérative
Gütschstrasse 2 – Case postale – 6000 Lucerne 7
www.mobility.ch – info@mobility.ch

Click & Drive - Vue d'ensemble

Dans 350 gares suisses, il est désormais possible de louer à l'heure des véhicules Mobility à faible consommation et à émission réduite de CO_2. Au total, 1'000 véhicules de ce type sont disponibles. Les nouveaux clients doivent préalablement communiquer leurs coordonnées en gare, lesquelles sont alors enregistrées. Le client doit ensuite signer et remettre le contrat, puis présenter son permis de conduire qui sera photocopié. Une carte Mobility lui est alors confiée. Elle lui permet d'accéder au véhicule de location. Le client peut dès lors effectuer des réservations ultérieures en toute autonomie. En dehors des parcs de véhicules situés à proximité immédiate de gares, des véhicules de location sont disponibles à divers endroits en Suisse. La location d'une voiture en gare permet cependant de combiner les atouts de ces deux moyens de transport, en voyageant confortablement en train jusqu'à l'emplacement du véhicule puis en poursuivant son trajet en voiture jusqu'à l'adresse voulue. C'est une solution idéale pour le week-end, mais aussi pour effectuer une excursion ou visiter une région peu desservie par les transports en commun. Les CFF s'associent à Mobility car sharing pour proposer l'offre Click & Drive.

Avantages de Click & Drive par rapport aux offres de location traditionnelles (Hertz/Avis, etc.):

- Click & Drive permet de réserver des voitures de location même pour quelques heures (3 heures minimum).
- Les véhicules de location sont garés à proximité immédiate de 350 gares, d'où une facilité d'accès non négligeable, notamment grâce au réseau de transports publics.
- Le prix forfaitaire comprend entre autres le carburant et le kilométrage illimité.
- La réservation et le règlement s'effectuent par carte de crédit via Internet.
- Les nouveaux clients ayant communiqué leurs coordonnées à un point de vente en vue de bénéficier de cette offre peuvent ensuite réserver leur véhicule de location 24h/24, sans se soucier des heures d'ouverture du guichet, en ligne ou par téléphone.

Remise de la carte Mobility en gare

Le point de vente vérifie les données du client, prend en charge le traitement au guichet et remet au client les documents nécessaires. Mobility a conçu une solution Internet pour l'ensemble du processus de vente.

L'utilisation du logiciel est très intuitive. La colonne d'informations (colonne de gauche) contient, entre autres, ce manuel d'utilisation, avec la photo de toutes les pages, y compris une assistance pour la saisie des champs obligatoires.

Pour toute question concernant l'utilisation ainsi que pour les problèmes techniques (par ex. en cas de problème d'accès à cette page Internet), adressez-vous à la **Centrale de services 24h/24** en composant le **041 248 28 80** (numéro exclusivement réservé aux collaborateurs CFF).

Pour contacter la Centrale de services 24h/24 qui leur est dédiée, les clients doivent composer le 0848 824 812. Cette centrale est trilingue: allemand, français et anglais.

Sept étapes au guichet:

1. Ouvrir le lien: https://sbbcd.mobility.ch
2. Saisir le point de vente CFF, indiquer le no de réservation, sélectionner la réservation
3. Vérifier le permis de conduire (recto et verso) et le copier recto verso
4. Contrôler le contrat
5. Remettre la carte Mobility
6. Remettre les documents au client (carte Mobility, brochure sur l'utilisation, 1 exemplaire du contrat)
7. Envoyer la copie du permis de conduire et 1 exemplaire du document «Confirmation de réservation et contrat» à Mobility (enveloppe-réponse)

1. **Ouvrir le lien:** https://sbbcd.mobility.ch

2. **Saisir le point de vente CFF, indiquer le no de réservation ou un nom/prénom et sélectionner la réservation.**

Important:

– Saisissez votre point de vente CFF pour le reporting, pour permettre de suivre le nombre de transactions par point de vente.

– Le client qui a réservé doit se présenter lui-même au guichet. Il ne peut pas se faire représenter (partenaire, membre de la famille, etc.)

– Si vous ne trouvez pas le no de réservation, tapez le nom et le prénom ou une partie de ceux-ci (sans *) dans le masque de saisie. Cette opération peut être nécessaire par exemple si Mobility a modifié une réservation et qu'ainsi un nouveau no de réservation a été généré dans l'intervalle.

– Dès que vous avez sélectionné la réservation, les détails correspondants apparaissent dans la colonne de droite.

mobility
car sharing

de | fr | it

SBB CFF FFS

Click & Drive

Votre véhicule de location à la gare

Menu

- Home
- Manuel
- Offre
- Avantages
- Prix
- Réservation

Rechercher la réservation Click & Drive | **Info**

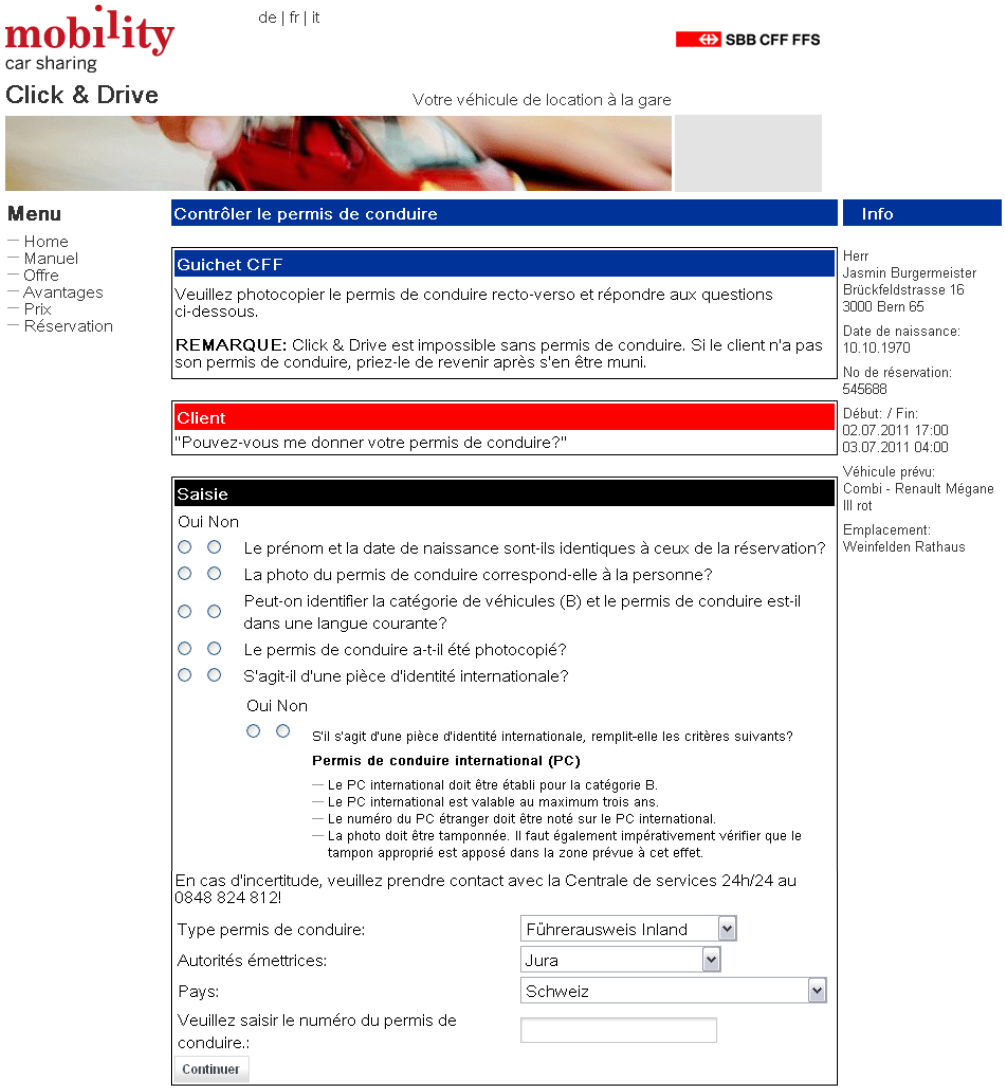
Guichet CFF

REMARQUE: La réservation est personnelle. Si les données personnelles ne correspondent pas et si la réservation doit être modifiée, prenez contact (ou le client) avec la Centrale de services 24 h/24 au 0848 824 812.

Réservation existante

No de réservation	Nom	Détails de réservation	Sélection
545688	Jasmin Burgermeister	De: 02.07.2011 17:00 À: 03.07.2011 04:00 Emplacement: Weinfelden Rathaus Catégorie de véhicules: Combi	Sélectionner

3. Vérifier le permis de conduire (recto et verso) et le copier recto verso


mobility
car sharing
de | fr | it
SBB CFF FFS
Click & Drive
Votre véhicule de location à la gare
Menu
Home
Manuel
Offre
Avantages
Prix
Réservation
Contrôler le permis de conduire
Info
Guichet CFF
Veuillez photocopier le permis de conduire recto-verso et répondre aux questions ci-dessous.
REMARQUE: Click & Drive est impossible sans permis de conduire. Si le client n'a pas son permis de conduire, priez-le de revenir après s'en être muni.
Herr
Jasmin Burgermeister
Brückfeldstrasse 16
3000 Bern 65
Date de naissance:
10.10.1970
No de réservation:
545688
Début: / Fin:
02.07.2011 17:00
03.07.2011 04:00
Véhicule prévu:
Combi - Renault Mégane III rot
Emplacement:
Weinfelden Rathaus
Client
"Pouvez-vous me donner votre permis de conduire?"
Saisie
Oui Non
Le prénom et la date de naissance sont-ils identiques à ceux de la réservation?
La photo du permis de conduire correspond-elle à la personne?
Peut-on identifier la catégorie de véhicules (B) et le permis de conduire est-il dans une langue courante?
Le permis de conduire a-t-il été photocopié?
S'agit-il d'une pièce d'identité internationale?
Oui Non
S'il s'agit d'une pièce d'identité internationale, remplit-elle les critères suivants?
Permis de conduire international (PC)
Le PC international doit être établi pour la catégorie B.
Le PC international est valable au maximum trois ans.
Le numéro du PC étranger doit être noté sur le PC international.
La photo doit être tamponnée. Il faut également impérativement vérifier que le tampon approprié est apposé dans la zone prévue à cet effet.
En cas d'incertitude, veuillez prendre contact avec la Centrale de services 24h/24 au 0848 824 812!
Type permis de conduire:
Führerausweis Inland
Autorités émettrices:
Jura
Pays:
Schweiz
Veuillez saisir le numéro du permis de conduire.:
Continuer

Important:

– Il est nécessaire de répondre à toutes les questions concernant le permis de conduire, pour pouvoir poursuivre le processus. Si une réponse manque ou si elle est insuffisante, le message d'erreur vous indique directement ce qui est nécessaire. Les réponses apportées aux questions doivent être fidèles à la réalité.

– Même dans le cas d'une utilisation répétée de Click & Drive (par ex. si le client possède déjà une carte Mobility), vous devez impérativement faire une copie de l'original du permis de conduire.

– Le contrôle du prénom et de la date de naissance suffit, car le nom n'est souvent pas mis à jour lors du mariage. Si ces données ne correspondent pas, par ex. si la personne qui veut prendre la réservation n'est pas la même que celle qui a réservé, le client / la cliente doit appeler la Centrale de services 24h/24 au 0848 824 812.

– La photo est suffisante si la personne présente est reconnaissable. Naturellement, il n'est pas nécessaire que la photo soit récente.

– La catégorie de véhicules est visible sur le permis de conduire. Voyez à ce sujet les exemples des nouveaux permis de conduire au format de carte de crédit (Veuillez prêter attention à l'annexe en fin de document).

– Les langues courantes sont toutes les langues nationales de la Suisse (d, f, i et rhéto-roman), ainsi que les langues courantes à l'international (espagnol, anglais). Le critère suivant est déterminant: la catégorie de véhicule doit être identifiable et il faut s'assurer qu'il s'agit bien d'un permis de conduire. En cas de doute, demandez une traduction certifiée ou prenez contact avec la Centrale de services 24h/24, au 041 248 28 80.

– Permis de conduire international: il existe des permis de conduire nationaux (=suisse) et étrangers, dont la validité n'est pas limitée. Il existe des permis de conduire internationaux établis sur la base d'un permis de conduire national ou étranger, et dont la validité est limitée dans le temps. Les conditions pour les permis de conduire internationaux sont présentées à la fin de l'application Internet.

– Veuillez en outre entrer les informations relatives au permis de conduire. Les données à fournir sont le type de permis de conduire, l'autorité ayant délivré le permis, le pays et le numéro du permis. Le numéro de permis de conduire peut être numérique ou alphanumérique, selon le pays d'émission.

– Si vous n'êtes pas sûr, dans un cas concret, que le permis de conduire présenté est valide, adressez-vous directement à la Centrale de services 24h/24, au 041 248 28 80.

– Un permis de conduire d'apprentissage est également un permis de conduire valide et peut être accepté. L'apprenti conducteur doit dans ce cas être le client lui-même et doit signer le contrat. Il est de sa responsabilité personnelle qu'il ne conduise qu'accompagné d'une personne autorisée à cet effet.

– Après ce pas la confirmation de réservation peut être imprimée – si nécéssaire.

4. Contrôler le contrat

Exemple confirmation de réservation et contrat

Important:

– Le client peut signer le contrat à l'avance. Dans ce cas, vous devez vérifier si le contrat correspond aux données personnelles de la réservation et du permis de conduire.

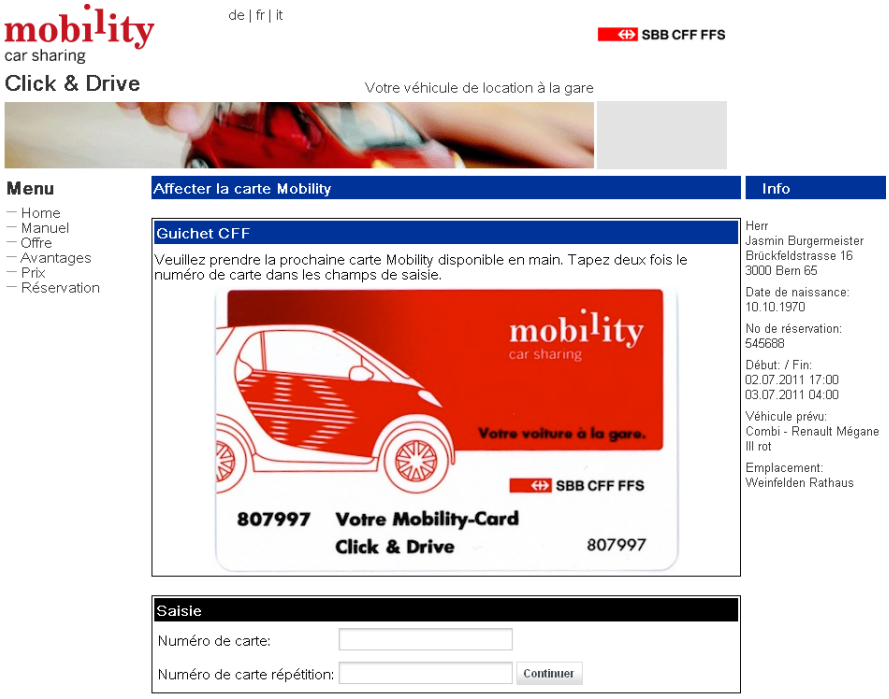
– Si le client n'a aucun ou qu'un seul exemplaire du document «Confirmation de réservation et contrat», imprimez à nouveau le document qui comporte deux pages, au moyen du lien correspondant.

– Suite à sa réservation, le client a reçu la «confirmation de réservation et contrat» comme page HTML. Faites toujours signer le document «Confirmation de réservation et contrat» imprimé en double exemplaire.

– Le client a déjà reçu le code NIP.

– Ne cliquez sur l'icône «Confirmation de réservation/Contrat signé et OK» que lorsque la signature est présente sur les deux exemplaires du document «Confirmation de réservation et contrat».

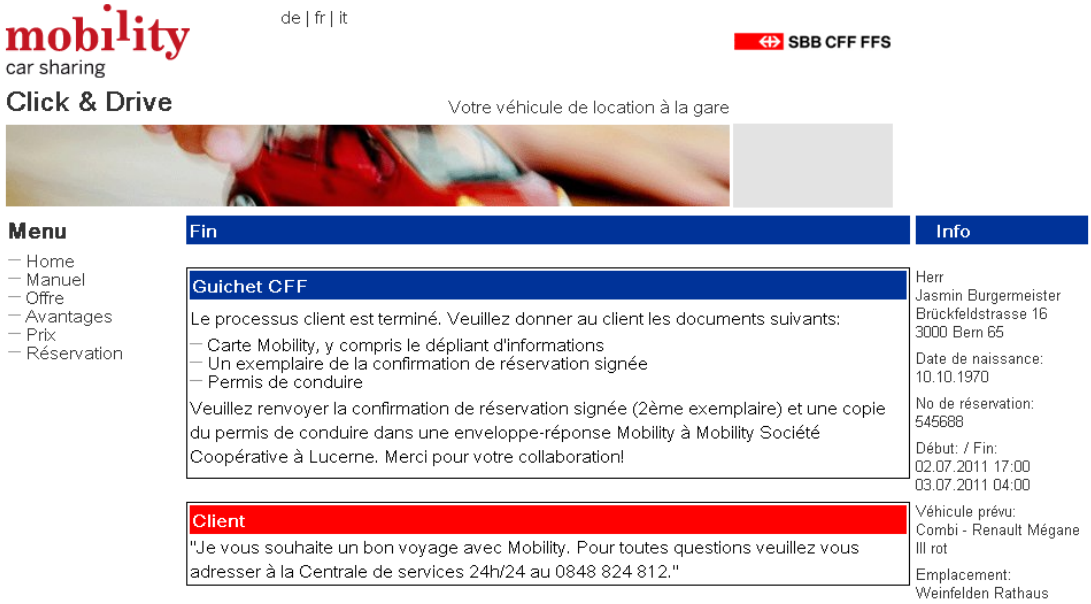
5. Remettre la carte Mobility



Informations importantes:

– Si le client a déjà utilisé Click & Drive et apporte une carte Mobility, veuillez SVP faire savoir que cette carte **n'est plus valable**. Veuillez SVP attribuer une nouvelle carte Mobility au client.

6. Remettre les documents au client (carte Mobility + brochure sur l'utilisation)


mobility
car sharing
de | fr | it
SBB CFF FFS
Click & Drive
Votre véhicule de location à la gare
Menu
Home
Manuel
Offre
Avantages
Prix
Réservation
Fin
Info
Guichet CFF
Le processus client est terminé. Veuillez donner au client les documents suivants:
Carte Mobility, y compris le dépliant d'informations
Un exemplaire de la confirmation de réservation signée
Permis de conduire
Veuillez renvoyer la confirmation de réservation signée (2ème exemplaire) et une copie du permis de conduire dans une enveloppe-réponse Mobility à Mobility Société Coopérative à Lucerne. Merci pour votre collaboration!
Client
"Je vous souhaite un bon voyage avec Mobility. Pour toutes questions veuillez vous adresser à la Centrale de services 24h/24 au 0848 824 812."
Herr
Jasmin Burgermeister
Brückfeldstrasse 16
3000 Bern 65
Date de naissance:
10.10.1970
No de réservation:
545688
Début: / Fin:
02.07.2011 17:00
03.07.2011 04:00
Véhicule prévu:
Combi - Renault Mégane III rot
Emplacement:
Weinfelden Rathaus

Important:

– Sitôt que cette page apparaît, le procès est complètement terminé. Pour retourner à la page d'accueil, veuillez SVP cliquer sur le bouton «Home» dans la navigation sur la gauche.

7. Envoyer la copie du permis de conduire et 1 exemplaire du contrat à Mobility (enveloppe-réponse)

Veuillez envoyer immédiatement le deuxième exemplaire du document «Confirmation de réservation et contrat» signé et la copie du permis de conduire à Mobility car sharing, en utilisant l'enveloppe-réponse préaffranchie.

Informations complémentaires

Clients sans réservation préenregistrée

Lorsqu'un client se présente à un guichet sans réservation, veuillez l'informer qu'il doit obligatoirement effectuer une première réservation sur le site Web de Mobility. La réservation ne peut être effectuée par téléphone auprès de la Centrale de services 24h/24 de Mobility, car le client doit saisir les données de sa carte de crédit dans le système informatique. Pour plus d'informations, inviter le client à contacter la Centrale de services 24h/24 de Mobility au 0848 824 812.

Retour du véhicule

Les points suivants sont importants lors du retour du véhicule.

– Le véhicule doit toujours être ramené à l'emplacement où il a été pris (même emplacement, pas nécessairement même place de parking).
– Le véhicule doit être ramené à l'emplacement Mobility à l'intérieur de la période de réservation. En cas de retour tardif, des taxes s'appliquent (calculées à la minute).

Carte Mobility = carte d'accès au véhicule

La carte Mobility de Click & Drive est personnelle et n'est pas transmissible (même pour une deuxième utilisation). La carte Mobility permet d'ouvrir le véhicule réservé. La clé de contact se trouve dans la boîte à gants. Après le trajet, la clé de contact doit à nouveau être déposée dans la boîte à gants et le véhicule fermé avec la carte Mobility. Certains véhicules Mobility sont équipés d'un bouton de démarrage et ne disposent pas d'une clé de contact.

Réutilisation d'une carte Mobility déjà existante

Si le client a déjà utilisé Click & Drive et apporte une carte Mobility, veuillez SVP faire savoir que cette carte **n'est plus valable**. Veuillez SVP attribuer une nouvelle carte Mobility au client.

Clients présentant un comportement inhabituel

Si un client présente un comportement inhabituel (alcool, etc.), vous ne pouvez pas lui remettre de carte Mobility, en cas de doute. La Centrale de services est à votre disposition au 041 248 28 80 pour d'autres renseignements.

Questions des clients

La brochure sur l'utilisation que le client reçoit avec la carte Mobility contient les informations essentielles concernant l'utilisation des véhicules Mobility.

En cas de questions plus développées concernant l'utilisation des véhicules Mobility (avant/pendant/après le trajet), adressez le client à la Centrale de services 24h/24 au 0848 824 812.

Exemples de questions des clients (ne sont pas à la charge du POS):

– Prolongations, modifications, annulations
– Utilisation du véhicule

Stockage/commande des documents clients
Vous pouvez commander les documents via le stock central CFF:

– Carte Mobility, y compris le mode d'emploi: n° Lidi 13.03. d/f
– Enveloppes-réponse préaffranchies Mobility: n° Lidi 82.129

Le mode d'emploi est trilingue, la distinction d/f concerne la langue de la carte Mobility.